

**FICHE DE POSTE BARMAID - SERVEUSE**

Date de mise à jour de la fiche:

Poste occupé par :

**Positionnement hiérarchique :**

- Service: BAR - RESTAURANT
- Hiérarchie directe : Membres du Comité de Direction, Responsable bar,

**Missions principales du poste:**

- Assurer la propreté, l'approvisionnement, la mise en place et le service au bar en assurant la relation avec la clientèle
- Effectuer le service en salle de restauration de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Contribuer par son professionnalisme au développement de la clientèle

**Activités inhérentes au poste:**

**1.1 - Process Bar**

- Approvisionnement et mise en place
  - Nettoyer les locaux et le matériel, trier les vides
  - Approvisionner la cave tampon en produit et ranger
  - Effectuer l'inventaire des besoins journaliers et transmettre à l'économiste
  - Mettre en place les produits et matériels
  - Vérifier quotidiennement les équipements, le matériel et les produits spécifiques
- Service et vente
  - Conseiller le client dans le choix des boissons en apportant des informations précises (expliquer les différences entre les produits, justifier les écarts de prix)
  - Promouvoir les produits auprès des clients et les offres commerciales
  - Prendre les commandes
  - Effectuer le service
  - Facturer et encaisser
- Production
  - Utiliser les fiches techniques

- Réaliser des cocktails et boissons diverses à la demande
- Réaliser la préparation et le service snacking

## 1.2. Process service

- Mise en place

- Nettoyer les locaux et le matériel, trier les vides
- Vérifier la propreté de la vaisselle et des couverts
- Préparer les carcasses en fonction des réservations
- Dresser les tables
- Mettre en place des consoles de service
- Approvisionner la cave tampon en produit et ranger
- Participer à la mise en place de la cave du jour et du bar
- Vérifier le matériel à mettre à disposition
- Mise en place des buffets

- Accueil et prise des commandes

- Accueillir les clients
- Proposer les apéritifs et les servir au plateau
- Présenter les supports de vente et informer sur les suggestions du jour
- Etre à l'écoute du client et répondre à ses demandes
- Conseiller le client dans ses choix en cas d'hésitation
- Etablir une commande et la transmettre en cuisine avec ses particularités s'il y a lieu
- Faire goûter et servir les boissons
- Veiller au suivi des commandes
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons...
- Débarrasser et redresser les tables
- Respecter les circuits de la nourriture pendant le service
- Proposer et servir les fromages et les desserts
- Proposer et servir des boissons chaudes

- Départ client

- Etablir, présenter les additions et informer sur le programme de fidélité
- Effectuer et vérifier les opérations d'encaissement
- Nettoyer la salle

## 2/ Relation clientèle

- Informer et expliquer le programme de fidélité
- Accueillir le client
- Renseigner le client sur les activités et les événements de l'établissement

### Relations fonctionnelles régulières :

- En interne: MCD, cuisines, collaborateurs des salles de jeux
- En externe: Clients

### Compétences requises:

Compétences techniques:

- Respecter et appliquer strictement les règles d'hygiène et de sécurité
- Adapter le rythme de son activité à la variabilité des flux
- Appliquer les réglementations en vigueur sur la consommation d'alcool avec diplomatie
- Assurer la facturation et l'encaissement sans dysfonctionnement
- Faire preuve de créativité, de mémoire visuelle
- Suivre un process de fabrication à partir de données quantitatives et qualitatives
- Appliquer les procédures internes

Compétences relationnelles et comportementales:

- Être souriant, disponible, discret, agréable
- Avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable ainsi qu'un langage adapté
- Accueillir en personnalisant la relation client
- Créer une ambiance conviviale en cohérence avec l'image et la culture de l'établissement
- Créer une relation de confiance
- Renvoyer par son comportement, sa présentation générale, une image positive et adaptée de l'établissement et du métier
- Savoir alerter ou traiter en direct avec diplomatie tout évènement indésirable
- Travailler en concertation et complémentarité avec l'ensemble du personnel
- Se conformer aux règles de sécurité et utiliser les matériels (badges, etc...) conformément à leur destination

Conditions d'exercice:

Travail par roulement et jours fériés  
Station debout prolongée

La présente fiche de poste n'est en aucun cas exhaustive et pourra être modifiée régulièrement par l'employeur afin de l'adapter aux évolutions de l'entreprise.

Date et signature